

PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

**(Studi Deskriptif Tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen
Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bagian Pasasi
PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya)**

SKRIPSI

Fis AN 32 / 05

Wid

P



Disusun Oleh :

SHANTY DEWI WIDYASMARA
NIM. 079715611

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GENAP 2002/2003**

ABSTRAK

Dalam konteks organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, maka peningkatan kualitas layanan merupakan jawaban dari ketatnya persaingan yang ada.

Dalam era teknologi seperti sekarang ini, informasi yang semakin cepat, tepat, dan handal telah menumbuhkan persaingan ketat baik itu pada skala lokal maupun pada skala global. Keberadaa SIM sebagai pemacu sekaligus sebagai sarana untuk memenangkan persaingan menjadi kian penting.

PT. Pelni (Persero) harus menghadapi fenomena yang lahir akibat dari perkembangan informasi. PT. Pelni harus bersaing dengan perusahaan jasa sejenis dengan memanfaatkan SIM sebagai keunggulan proses operasi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, hal ini dikarenakan masih kurangnya literatur yang membahas mengenai pelaksanaan SIM pada organisasi publik. Dengan metode deskriptif diharapkan ada gambaran mengenai pelaksanaan SIM untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bagian pasasi PT. Pelni (persero) Cabang Surabaya.

Selanjutnya dengan metode purposive sampling, maka diharapkan akan di dapat responden yang berkompeten dan memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Selanjutnya dari data yang diperoleh dilakukan proses analisis data, yang menggunakan tiga alur, yaitu : proses reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan/verifikasi. Proses analisis data ini dilakukan sejalan dengan proses pengumpulan data dan proses pemeriksaan keabsahan data

Dari proses penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa secara nyata keunggulan yang ditawarkan oleh SIM adalah pada proses operasi. Dengan memanfaatkan SIM maka akan didapat kecepatan, ketepatan, dan otomatisasi. Dengan begitu nilai kompetitif organisasi akan semakin tinggi disamping keunggulan lain yaitu SIM mampu mengatasi kendala geografis dengan menyampaikan data dan informasi secara tepat dan akurat.